



DIAGRAMA ISHIKAWA: UMA ANÁLISE PARA PRIORIZAÇÃO DE MELHORIA DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

ZAIRA SANTIAGO DE LIMA DAMAZIO; ANA ELZA DE OLIVEIRA MENDONÇA; THAISA TEIXEIRA XAVIER NOBRE

INTRODUÇÃO: O Núcleo Interno de Regulação (NIR) é um serviço que possibilita o monitoramento do paciente desde a sua chegada à instituição até o desfecho final, ou seja, liberação por alta hospitalar, transferência ou óbito (BRASIL, 2017). Para entender as demandas relevantes do NIR foi confeccionado um diagrama de causa e efeito, juntamente com a equipe que evidenciou os pilares a serem trabalhados. A análise é parte essencial para entender o processo de trabalho setorial, pois possibilita vislumbrar as práticas a serem priorizadas e desse modo, estabelecer a organização das ações. **OBJETIVO:** Aplicar o diagrama para priorização das intervenções no NIR. **RELATO DE CASO:** Estudo descritivo, desenvolvido no núcleo interno de regulação de uma Unidade de pronto atendimento (UPA), visando identificar demandas que necessitam ser priorizadas dentro do processo de trabalho. Para o desenvolvimento, foi realizada com a equipe uma tempestade de ideias (*brainstorming*) e os resultados foram utilizados para montar um diagrama com as necessidades elencadas, feedback e ajustes dos detalhes. **DISCUSSÃO:** Foram trabalhados quatro eixos principais no diagrama de Ishikawa: processo de trabalho, profissionais, estrutura e elementos/materiais. Foram excluídos do diagrama ideias com mesmo sentido. O diagrama foi apresentado a equipe multiprofissional durante uma reunião, na qual foi realizada explanação sobre as potencialidades de cada participante e juntos uma rede de saberes que se complementaram em prol das problemáticas envolvidas na melhoria do processo de trabalho. As opiniões dadas em chuva de rascunhos, foi montado o diagrama e mostradas para analisarem o que deveria ser priorizados e assim, motivar a tomada de decisões dentro do serviço. Para cada estrutura foram definidas as oportunidades de melhoria mais relevantes para discussão em grupo. **CONCLUSÕES:** A utilização de ferramentas para sistematização deve ser articulada entre a equipe para um atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes, a análise dos dados coletivamente foi considerada essencial para otimizar as ações sólidas e sustentáveis dentro do NIR na busca constante de melhoria.

Palavras-chave: Melhoria da qualidade, Fluxo de trabalho, Dinâmica de grupo, Gestão em saúde, Serviços médicos de emergência.